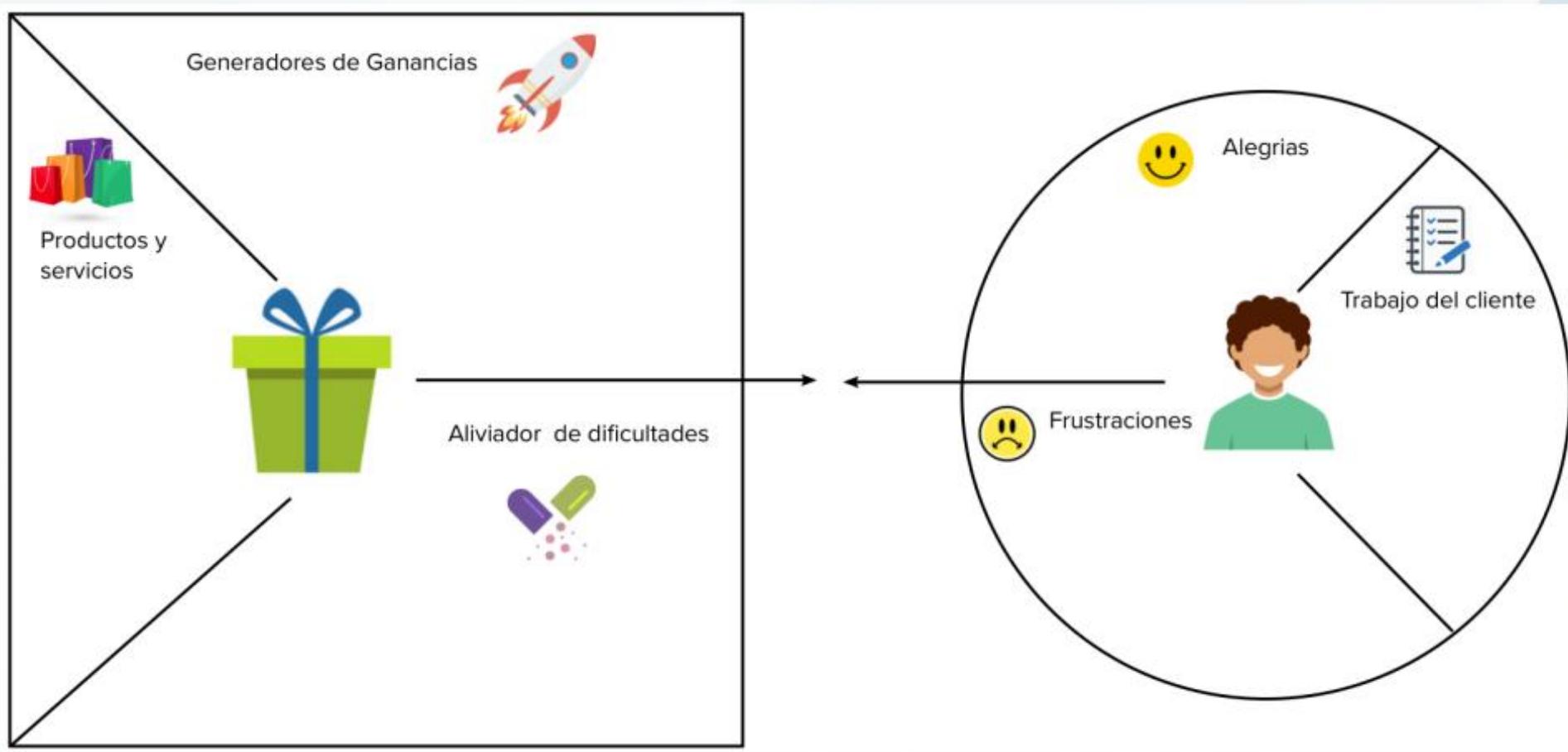




PROPUESTA DE VALOR



MAPA DE VALOR



MAPA DE VALOR

¿Cómo diseñar una propuesta de valor?

El lienzo de la propuesta de valor es una representación visual que se compone de dos partes: el perfil del cliente, donde se describen las características de un determinado grupo de personas, y el mapa de valor, donde se especifica cómo se pretende crear valor para ese determinado segmento de clientes. El perfil del cliente agrupa de la manera más estructurada y detallada posible las tareas, frustraciones y alegrías de un segmento de clientes:



Trabajo del cliente: aquello que los clientes intentan resolver en su vida personal o laboral.

Frustraciones: son los riesgos u obstáculos a los que se enfrentan los clientes cuando realizan esas tareas.

Alegrías: son los resultados que quieren conseguir los clientes o los beneficios concretos que buscan.

Por su parte, el mapa de valor describe las características de una propuesta de valor específica de un modelo de negocio. Está compuesto por productos y servicios, aliviadores de frustraciones y creadores de alegrías:

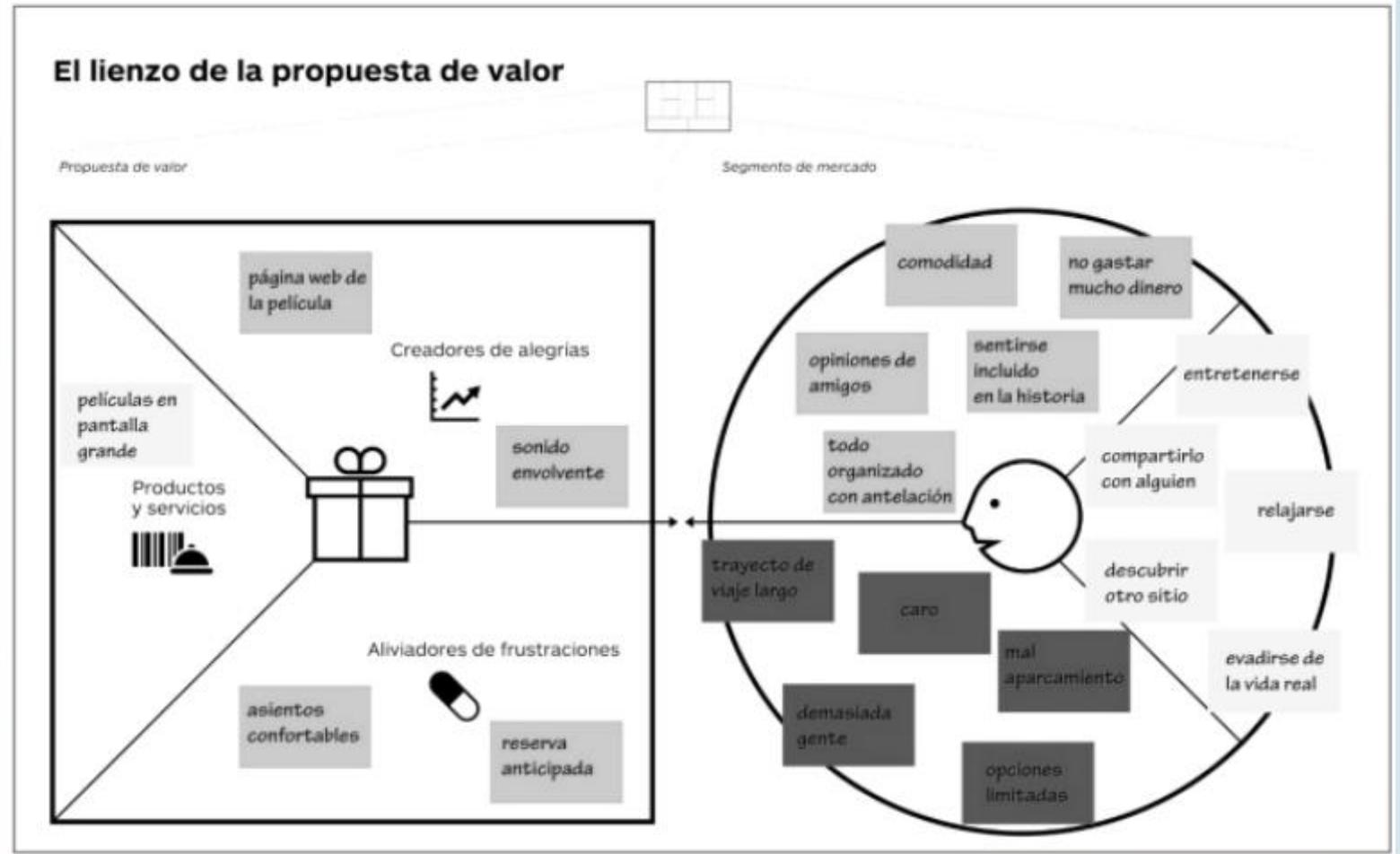
Productos y servicios: es una lista alrededor de la cual se construye una propuesta de valor.

Aliviadores de frustraciones: describen cómo los productos y servicios aplacan las frustraciones del cliente.

Creadores de alegrías: es una descripción de cómo los productos y servicios crean alegrías al cliente

MAPA DE VALOR

Veamos cómo funciona el modelo con un ejemplo sencillo: imagínate que el propietario de una cadena de salas de cine quiere diseñar propuestas de valor nuevas para sus clientes.



Fuente: Diseñando la propuesta de valor by Alexander Osterwalder